

"الجودة و اللاجودة و الإبداع التكنولوجي"

الدكتور محند سعيد أوكيل

أستاذ زائر

قسم الإدارة و التسويق – كلية الإدارة الصناعية

جامعة الملك فهد للبترول و المعادن – الظهران – المملكة العربية السعودية

مستخلص:

إن الجودة و اللاجودة مفهومان و إجراءان عمليان يرتبطان بعضهما البعض بشكل جد وثيق، حيث أن غاية كل واحد منهما هي أساسا ضمان إنتاج السلع المستهلكة أو المستعملة و منه الاستجابة لاحتياجات و رغبات الزبائن، بطريقة ترضيهم و تضمن سلامتهم و أمنهم. و الجدير بالذكر أن العلاقة بينهما طردية، أي أنه كلما أرتفع مستوى الجودة يفترض أن ينخفض مستوى اللاجودة و العكس صحيح. و هذا الأمر هو الذي يؤدي إلى تقليل التبذير و تدني تكاليف الإنتاج. و هذا بدوره يعتبر بالطبع أساسيا لدوام أو استمرارية المؤسسات الصناعية و بالتالي مساهمتها في النمو الاقتصادي و التنمية الاجتماعية المستدامة.

على أنه و باعتبار التطورات السريعة في المعارف العلمية و التكنولوجية، فإن إمكانيات تحسين الجودة من جهة و تدني اللاجودة من جهة أخرى تضل فعلا محدودة في غياب نشاطات البحث و التطوير و الإبداع التكنولوجي على وجه الخصوص.

في هذه المداخلة المتواضعة، سيستعرض الكاتب العلاقات القائمة أو الواجب قيامها بين الجودة و اللاجودة من جهة و الإبداع التكنولوجي من جهة أخرى. و لعل التوضيحات الناتجة ستساعد إن شاء الله العام و الخاص و لاسيما الإداريين الصناعيين في التحكم الجيد في المفاهيم و منه تطبيقهما بشكل صحيح ثم العمل الجاد و الجدي بهدف تقديم أفضل الخدمات للاقتصاد و المجتمع بصفة عامة.

الكلمات الأساسية:

المزايا التنافسية / الإبداع التكنولوجي / الأداء / المعايير / سلامة المستهلك / التنمية المستدامة / العولمة.

شكر و اعتراف

يتقدم صاحب هذه المقالة بخالص الشكر إلى إدارة جامعة الملك فهد للبترول و المعادن بالمملكة العربية السعودية على دعمها لتحضير هذه المداخلة.

1- مقدمة:

إن الحصول و الإحتفاظ بحصة أو شريحة هامة من السوق و جلب أكثر عدد ممكن من الزبائن عن طريق تخفيض الأسعار يعتبر ليس أسلوبا تقليديا فحسب بل و قد تجاوزته الأحداث بكثير. عند مستويات مختلفة و لأسباب عدة، فإن تقارب الجودة¹ هو الذي أصبح أكثر صلاحية ضامنا بذلك التفوق و الاستمرار للشركات. فهذه الخاصية المتميزة و التي أصبحت حقيقة قائمة و معترف بها دوليا سمحت بميلاد نوع جد هام من الاقتصاد و هو ما يسمى ب "اقتصاد الجودة"². في صميمه أن الجودة ليست مسألة تقنية بحتة، بل و لها علاقة بالاقتصاد و الإدارة و الموارد البشرية و الأسواق و حتى الأخلاقيات.

و باعتبار الأهمية الاستراتيجية للجودة، يمكن التأكيد هنا في البداية على ثلاثة نقاط في غاية من الأهمية بالنسبة للتحليل في بقية الصفحات؛ أولا، أن المستهلكين عموما يفضلون المنتجات ذات الجودة الأعلى حتى و إن كان هذا يترتب عنه أسعار أعلى مما هو مرغوب فيه؛ ثانيا، أن طريقة المنافسة على أساس تخفيض الأسعار لم تعد مجدية خاصة على الأمد الطويل؛ وثالثا، أن هناك ضرورة استمرار إنتاج أحسن المواد و المنتجات و السلع و تقديم الخدمات الأحسن تماشيا مع تحديات العولمة.

منذ عشرات قليلة، توصلت التطورات الفكرية في مجال الاقتصاد الصناعي³ إلى خلاصة مقنعة بشكل جد واسع، و هي أن المنافسة الحقيقية لا يمكن أن تقوم على تخفيض أسعار بيع المنتجات من خلال الضغط على هامش الأرباح. فهي بالأحرى تقوم على تدني تلك الأسعار و هو الأمر الذ لا يتأتى إلا على أساس تقليل تكاليف عمليات الإنتاج، و هذا بدوره لا يتأتى إلا بالجوء أو مزاوله نشاطات البحث و التطوير و الإبداع التكنولوجي. فعلى هذا الأساس إذن، فقد أضحي الإنتقال من مرحلة اللاجودة إلى مرحلة الجودة ضروريا و حيويا سواء بالنسبة لمستقبل المنشأة الصناعية العصرية، أو بالنسبة لحماية المستهلك أينما كان⁴.

¹: (Quality Approach).

²: (Karpik, 1989).

³: اعتبر خاصة مؤلفات و مساهمة (Porter, 1990).

⁴: إن هناك فكرة خاطئة تكاد تظل قائمة و معلقة في أذهان الكثير و هي أن الجودة هي من حق الشعوب في البلدان المتقدمة؛ أما الشعوب في البلدان النامية، بما فيها العربية، فكان نصيبها يرتبط بالاجودة. و إن مثل هذا التفكير لا يمكن أن يكون طبعا صحيحا على الإطلاق.

2- تحديات الجودة و اللاجودة:

يمكن القول أن الجودة تعني باختصار إمكانية أو قدرة المنتج على أرضاء رغبات الزبائن على أساس خصائصه الداخلية و الخارجية⁵. و بالتالي، فإن مفهوم الجودة يشير منطقياً إلى مختلف الخصائص الفنية التي تميز منتج معين عن غيره. و بالمقارنة، فإن اللاجودة تشير إلى تواجد عيوب⁶ أو تشوهات تظهر على المنتج و يمكن ملاحظتها بالعين المجردة⁷. و في كلتي الحالتين، هناك تحديات جد هامة من الناحية الاقتصادية و خطيرة من الناحية الاستراتيجية و الأمد الطويل للمنشأة الصناعية. و الجودة بالمعنى الذي قدمناه هنا يمكن اعتبارها كإجراء تقني من جهة و إجراء إداري و تنظيمي من جهة أخرى.

يمكن أو لا اعتبارها كإجراء تقني و ذلك لأن الجودة تتطوي على الالتزام و احترام المعايير أو الأنماط عند صنع المنتجات و تقديم أو توفير الخدمات. و بالفعل، فإن الانتاج السليم يتطلب بالضرورة الأخذ بعين الاعتبار القواعد و الخصائص الهادفة إلى ضمان أمن المستهلكين أو المستعملين. إذ أنه في الحالة المعاكسة، يصبح الانتاج عملية مبسطة و غير علمية و يصبح المستهلك أو المستعمل بدوره عرضة لمختلف الأخطار⁸. و العواقب تكون، بالتالي، ليست قضائية فقط⁹ و لكن ذات تأثير سلبي على مستقبل المنشأة و حتى كيانها. و من هنا، فإن العلاقة بين الجودة و التوحيد الصناعي¹⁰ هي علاقة إلزامية حقيقية و تعزيزها يضحى مسؤولية عظيمة على الدولة أو السلطات العمومية بصفة عامة¹¹ و على عاتق إداريي المنشآت الصناعية و كذلك مستخدميها بصفة خاصة، بحيث أن الجودة تتحقق عند نقاط الإنتاج¹² و المسؤولية ليست على عاتق موظف أو حتى مجموعة موظفين و لكن جميع المستخدمين على مختلف المستويات. و بعبارة أخرى، فإن دور الموارد البشرية يظل جوهرياً¹³ بالنسبة للجودة و اللاجودة و كذا الإبداع التكنولوجي.

⁵: (أوكيل، 1991) يفرق بين الأولى أي التي ترتبط بجوهر المنتج أو مكوناته، و الثانية أي التي ترتبط بشكل المنتج أو مظهره.

⁶: (faults).

⁷: ناهيك عن تلك التي لا ترى بالعين المجردة و التي يمكن أن تكون مصدر خطورة صحية معينة.

⁸: مثل الجروح و الأمراض و غير ذلك.

⁹: بمعنى المتابعة القضائية المحتملة من طرف المواطنين الذين تعرضوا للأخطار من جراء الانتاج في غياب المعايير التي تكون قد اعتمدها رسمياً الجهات المختصة في مجال الأمن (Security) و النظافة (Hygiene) و التوافق (Conformity).

¹⁰: (Standardization).

¹¹: و الإشارة هنا إلى المسائل المتعلقة بتلوث الهواء و المياه و غير ذلك.

¹²: (Points of production).

¹³: (Min-Huei, 2004).

من جهة أخرى، فإن الجودة يمكن اعتبارها أيضا إجراء إداريا، إذ أن العمل بها أو تطبيقها ميدانيا يتطلب التزاما وبرنامج عمل و طريقة تنفيذ أحكم ما يمكن على مستوى كل منشأة صناعية. و بالفعل، فإن كل الإداريين الراغبين في المساهمة في التنمية و النمو و رفاهية المواطنين يفترض منهم إذن أن يولوا أهمية كبيرة للجودة، ناهيك عن الجودة الكاملة¹⁴. و على هذا الأساس، فإن إدارة الجودة يصبح إجراء استراتيجيا مثلما هو الأمر بالنسبة لتحسين الجودة والإبداع التكنولوجي. فغياب مثل هذا النوع من النشاطات يؤدي إلى انخفاض القدرة التنافسية¹⁵ مما يعرض المنشأة الصناعية إلى احتمالات لا يحمد عقباهها ومنها الإفلاس و الإندثار.

في مقابل الجودة، فإن اللاجودة تعتبر مصدر الانحرافات و الأداء السيئ و منه ما سبق من الحالات الخطيرة. و من أجل معالجة و مجابهة مثل تلك الحالات، فإن الأسلوب أو التقارب المسمى "صفر-قيوب"¹⁶ يمكن من ضمان إزالة أو على الأقل التقليل من عيوب المنتجات المصنوعة. و من نتيجة ذلك، فإن عدم إدارة اللاجودة ينطوي على أخطاء فادحة في التسيير وكذلك عدم احترام المستهلكين و المواطنين بصفة عامة.

كون منتج معين ليس في مستوى عال من الجودة من حيث خصائصه إنما هو شئ أقل خطورة من أن يكون يحتوي على عيوب و مطروح في الأسواق للاستهلاك و في متناول الجميع¹⁷. ميدانيا، فإن مستوى المعيشة هو الذي بديهيا يدفع بعض الفئات الإجتماعية إلى إقتناء مثل تلك المنتجات أو الإقبال على أخص الخدمات و ليس تفضيلهم طواعيا لذلك أو قدرتهم الأعلى لتحمل الأخطار¹⁸.

إن المهمة الأساسية لدوائر الجودة¹⁹، عندما تتواجد في المؤسسات الصناعية، تتمثل في الحرص على مطابقة المنتجات المصنوعة للمعايير التي يكون قد تم تحديدها مسبقا. على أرض الواقع، فإن فعالية دوائر الجودة مرتبط كثيرا بتقافة

¹⁴: (Total Quality: TQ) و منه (TQM: Total Quality Management).

¹⁵: (Competitiveness).

¹⁶: (Zero Faults).

¹⁷: مع حساسية خصوصية كل فئة على حساب الفئات الأخرى.

¹⁸: مع وجود حالات خاصة منها مثلا معرفة الفرد للخطر و المضي في الاستهلاك، مثل السجائر مثلا. فارتفاع أسعارها ليس له أثر بارز عموما.

¹⁹: (Quality Circles).

المؤسسة²⁰ و بالتالي مدى إلتزامهم على القيام بعمل جيد، أي بمستوى الاتقان المطلوب. و لذلك، و بصفة عامة، فإن رضا الزبائن يتأتى أولاً و قبل كل شيء عندما يكون منتج معين أو خدمة معينة قد صنع بشكل سليم أو عرضت بصورة جيدة. وإذا كانت العلامة التجارية²¹ تلعب دوراً جوهرياً في إغراء المستهلكين، فإن العلاقة الطردية بين الجودة و السعر تظل قائمة و تؤثر على الاستهلاك عموماً.

قبل ظهور المعايير من سلسلة أيزو 9000 في سنة 1987، كانت التجارة العالمية²² قد تحددت أو إنحصرت في تلك المؤسسات التي حققت مستوى متقدماً من النمو التكنولوجي²³، بمعنى تلك التي طورت قدرات في الإنتاج و الهندسية²⁴ والإستثمار والإبداع التكنولوجي. أما الشركات الأخرى ذات القدرات التكنولوجية الأضعف، فقد جابهت صعوبات للنفوذ في الأسواق العالمية دون خطر أو نتائج سيئة. و لقد عزز التسويق الدولي الفكرة أن الجودة تمثل بالفعل عاملاً محددًا في بناء قدرات التصدير و منها تطوير تنافسية المنشآت و الاقتصاديات.

و الجدير بالذكر هو أن مفهوم "المزايا المقارنة"²⁵ التقليدي قد تجاوزه مفهوم آخر جديد هو "المزايا التنافسية" و الذي جاء به بورتر²⁶. فالأفضلية و التفوق أصبح إذن من ناحية الجودة و ليس من ناحية الكمية. و هذا يعني أن نشاطات الإبداع تثمن المنتجات و كذلك عمليات الإنتاج، لتصبح ذات قيمة إضافية و ذات هدف اقتصادي و اجتماعي. كما أن هناك فرقاً هاماً بين نشاطات الإنتاج التي هي من طبيعة روتينية²⁷ و نشاطات الإبداع التي تتبع من استعمال الذكاء و القدرات الفكرية. فالمنشآت و الاقتصاديات التي تتميز بتنافسية منتجاتها ذات الجودة الأعلى²⁸ هي التي تتوفر لها فرص النجاح و الإمتياز²⁹ و منه تعظيم مساهمتها في إنتاج الخيرات و الثروات³⁰.

²⁰: (Organizational Culture).

²¹: (Made In...).

²²: (International Trade).

²³: (Dahlman et al, 1987).

²⁴: (Engineering capabilities).

²⁵: (Comparative advantages).

²⁶: (Porter, 1990 >>> Competitive advantages).

²⁷: أي النشاط اليدوي البسيط و دون تفكير أو استعمال الذكاء من أجل التحسين أو حتى الإبداع.

²⁸: أي أن تكون مكوناتها علمية و تكنولوجية راقية.

²⁹: (Excellence).

³⁰: (Wealth).

3- المساهمة الجوهرية للإبداع التكنولوجي:

أساساً، فإن كلمة الإبداع تعني بصورة عامة كل شئٍ جديد مهما كان مجال النشاط³¹. و بالمقارنة، فإن الإبداع الصناعي يرتبط بشكل مباشر بالمجال الصناعي-التجاري. بالتحديد، فإن الإبداع الصناعي يرتبط بمجموعة من المستجدات بما فيها المنتجات و طرق أو أساليب التنظيم و العمل و الإرتباط مع نشاطات التسويق.

مع أن الفرق بين الإبداع التكنولوجي من جهة و بين الأنواع الأخرى من الأبداع³² يتمثل في علاقته المعلنة بتحسين المنتجات و فنيات الإنتاج أو عرضها و إدخالها لأول مرة في الأسواق. و مهما كان، فإن مزاوله نشاط الإبداع التكنولوجي يهدف أساساً إلى رفع مستوى الأداء. بعبارة أخرى، فإن الإبداع التكنولوجي يخص في نفس الوقت كلا من الجودة واللاجودة. و صناعة منتج من مستوى عال الجودة يفترض منطقياً أن تكون مكوناته قد تم إختيارها بعناية أو قد تم تحسينها بشكل ملموس. في الحالة الأولى، أي حالة الإختيار العمدي للعناصر المكونة، فإن الفرز لا يمكن أن يكون إلا على أساس القيام بنشاطات الإبداع. بالتحديد أيضاً، فإنه يمكن القول أن غياب الإختراع و الإبداع لا يسمح بالقيام بعملية الإختيار بصورة جيدة. و عليه، فإن ضمان الجودة من خلال اختيار المكونات لا يمكن أن تحدث بدون نشاطات البحث و التطوير³³ و الإبداع التكنولوجي. و على هذا الأساس أيضاً تبرز أهمية إدارة الجودة و منها الأهمية الأكبر و الأوسع على نطاق المنشأة لإدارة الإبداع التكنولوجي. ثم إن القاعدة المشتركة بينهما إنما هي استعمال المعارف³⁴ العلمية و التكنولوجية الأحدث.

في الحالة الثانية، يتجلى بديهياً أن كل تحسين مرتبط بالخصائص الداخلية أو الخارجية لمنتج معين إنما يعتمد غالباً³⁵ بنشاطات الإبداع التكنولوجي. و إن إزالة العيوب في الصنع أو الإنتاج تتوقف على تصور الآلات و التجهيزات والوسائل الخاصة و الملائمة. مع أن تقليل مثل تلك العيوب عن طريق المراقبة خلال عملية الإنتاج أو عند نهايتها يكون ممكناً جداً. إلا أنه و من جانب الأداء، يكون بالتأكيد أفضل البحث عن مصدر تلك العيوب و إيجاد الحلول النهائية.

³¹: مثل الإدارة، الرسم و الفنون و السياسة و علم الاجتماع.

³²: كما في مجال الفنون مثلاً أو غير ذلك.

³³: (R & D activities).

³⁴: (Scientific and Technological knowledge).

³⁵: للتأكيد أنه إذا كان الإبداع التكنولوجي يلعب الدور الأهم، فإن التجربة و التعليم بإمكانهما المساهمة في تحسين الإنتاج و الخدمات.

4- خلاصة:

من باب التلخيص، يمكن القول أن الإعتناء و المعالجة الإيجابية و المستمرة لمتطلبات المستهلكين و المستعملين مسائل حساسة و من الأهمية بمكان في كل اقتصاد يصبو إلى الرقي و الإدماج الفعلي و الفعال في الإقتصاد العالمي، حيث أن المنشآت الإنتاجية و الخدمية المعاصرة عموما تباشر نشاطاتها في محيط تسوده المنافسة، خاصة من جانب تدني تكاليف الإنتاج³⁶ و عرض منتجات بديلة³⁷. و هذه المسائل كلها هي لا محالة في صميم موضوع الجودة و الالاجودة.

و باعتبار أن عملية التحسين، جزئية أكانت أم كاملة للمنتجات، هي في الأساس من طبيعة تقنية، فهذا يترتب عنه أن علاقتها بالإبداع التكنولوجي هي أيضا قائمة بدون منازع و لا أدنى شك. على أن لا يجري الخلط بين تحسين الجودة و مراقبة الجودة³⁸. فالأولى تتضمن توفير المنتجات و الخدمات الأرقى، بينما تتضمن الثانية مجرد فحص المنتجات و تحديد العيوب و الإنحرافات.

و إذا كانت فكرة "الجودة الشاملة" مقبولة على المستوى النظري و مفيدة على المستوى التطبيقي، فهي تشترك مع فكرة الإبداع التكنولوجي في البحث الحثيث على الأداء الأعلى فأعلى. و هذا بالطبع فيه فائدة للمنشأة لأنها تخفض تكاليفها و تتضمن إزهارها. و بالنسبة للمستهلك، فهي في فائدته أيضا لأنها تساهم في رخائه و ضمان صحته و سلامته. لتبقى العملية كلها مسؤولية تتحملها إطارات و موارد بشرية متعددة، كل فرد بقدر معرفته و مدى حرصه على الأداء الأعلى كمسؤولية اجتماعية يترقبها منه المسؤولون و المواطنون.

النهاية و شكرا

³⁶: قيب التنزيلات أو التخفيضات في أسعار أو أثمان البيع.

³⁷: حيث تعدد الأنواع لتلائم الإختياجات المختلفة، و منه حرية الإختيار و تعزيز الرخاء الاقتصادي و الاجتماعي.

³⁸: (Quality Control).

مراجع مستعملة و أخرى مقترحة

Bandt, J. de. (1993):

"Qualité et Performance Industrielle".

Economie Rurale, no. 217, pp. 24-32;

Bonnet. E. (1996):

"Les Visions Indigènes de la Qualité"

Revue d'Economie Industrielle, no. 75, 1^{er} Trimestre, pp. 77-39;

Collignon, E. et Wissler, M. (1984):

Qualité et Compétitivité des Entreprises,

Gestion. Economica. Paris;

Dahlman, C.L, Ross-Larson, b., and Westphal, L.E. (1987):

"Managing Technological Development: Lessons from the Newly Industrializing

Countries", World Development, Vol. 15, no. 6;

Haines, V.Y, St-Onge, S. and Marcoux, A. (2004):

Performance Management Design and Effectiveness in Quality-Driven Organizations,

Canadian Journal of Administrative Science, June, 21, 2, pp. 146+;

Ishikawa, K. (1984):

Le TQC ou la Qualité a la Japonaise,

Afnor-Eyrolles, Paris;

Karpik, L. (1989):

"L'économie de la qualité",

Revue Française de Gestion, xxx, pp. 187-210;

Levieux, J. P. (1992):

Le pilotage par la Qualité, ESF, Paris;

Min-Huei, Chien (2004):

"A study to Improve Organizational Performance: A View from SHRM",

Journal of American Academy of Business, Cambridge, 4. 1/2;

Oukil, M-S, (1991):

"La Qualité et la Variété dans l'Entreprise Industrielle algérienne",

Revue El-Miqyas , n° 6, 2° trimestre 1991;

Perry, J. (2004):

Excellence Through Quality, CMA Management, Hamilton,
Dec.2004-Jan. 2005, Vol. 78, Iss. 8;

Porter, M. (1990):

The Competitive Advantages of Nations, Free Press, USA;

Segrestin, D. (1996):

"La normalization de la qualité et l'évolution de la relation de production",
Revue de l'Economie Industrielle, no. 75, 1^{er} Trimestre, pp. 291-307;

Stora, G. et Montaigne, J. (1986):

La qualité totale dans l'entreprise, Editions d'Organisation, Paris.
